

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. november 2025 blev i sag nr. 104194:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 25/8 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

På min sommerhus adr (hvor vi bor om sommeren) har jeg ved indbrud fået stjålet ca. 50.000 kr. i D.kr og Euro. Disse kontanter ønskede vi at have liggende gemt, efter vores regering havde rådet befolkningen til at have kontanter liggende, i tilfælde af et hackerangreb på nets fra fjendtlige magter. Jeg modtager 5.000 kr. i erstatning, hvorefter jeg klager. Selskabet ønsker dokumentation. Jeg har kunne dokumentere hævnninger af beløbene, som herefter fremsendes til selskabet. Disse bilag fra kontanthævninger vil Tryg ikke godtage da de er 6-7 mdr gamle. Ved et tilfælde finder jeg et nyt foto af kontanterne (ca 1 md gammelt) som jeg havde sendt på SMS til min [familiemedlem], efter hun havde spurgt mig om jeg havde husket at 1000 kr sedler blev udfaset. Foto sendt til Tryg, som derefter udbetaler yderligere 10.000 kr. Det få lidt karakter af en købmandshandel, hvor Tryg forsøger at handle med mig. Jeg ønsker erstatning i henhold til min police/ forsikringsaftale. !!!! Dette nægter Tryg, også efter at jeg har klaget til deres kvalitets afd. Kvalitetsafdelingen oplyser yderligere at de oplever mit foto som fake, da det (efter META data) er taget 30 km fra min folkeregister adr. Hertil kan jeg belære dem om at jeg har min indboforsikring i ... (sommerhus) og ikke i ... Det skal nævnes at 2 af mine 4 voksne børn har set kontanterne, da jeg viste dem gemmestedet af disse. Dette er børnene klar til at bevidne, hvilket Tryg er ligeglade med.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker den erstatning som fremgår af min police/ aftale."

Ankenævnet for Forsikring

2.

104194

Selskabet har i brev af 8/9 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Sagen vedrører erstatningsopgørelsen efter et anmeldt indbrudstyveri, hvor klageren har fået stjålet en længere række genstande. Selskabet har anerkendt dækning for indbruddet og har på baggrund af den indsendte dokumentation opgjort erstatningen for anmeldte kontanter til 15.000 kr.

Klagerens krav for kontanter udgør 50.000 kr., herunder 41.000 DKK og 950 euro.

På skadetidspunktet var klageren omfattet af en indboforsikring på forsikringsbetingelserne 20M2. Forsikringsbetingelserne fremlægges som **bilag 1**.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte telefonisk den 2. juni 2025, at han havde haft indbrud den 1. juni 2025. Af selskabets telefonnotat fremgår:

'Talt med hr Ft Der har været indbrud, dør er brudt op, politiet har været der. Ikke behov for af-dækning. Ft kender ikke helt krav der er taget kontanter der har jeg oplyst at vi har brug for dok ellers bliver det lavet ud fra et skøn. jeg sender Upptec. Der er behov for rengøring af gulv der oplyser jeg at det er bygning og viderestiller Ft'

Selskabets telefonnotat af 2. juni 2025 fremlægges som **bilag 2**.

Klageren indsendte sin opgørelsesliste den 3. juni 2025, hvoraf fremgik, at klagerens krav udgjorde 83.297 kr., heraf 50.000 kr. for kontanter. Klagerens opgørelsesliste af 3. juni 2025 fremlægges som **bilag 3**.

I samme forbindelse indsendte klageren et screenshot af sin kontooversigt, hvoraf fremgik, at klageren havde hævet 15.000 kr. henholdsvis den 19. juni 2024, 25. juni 2024, 16. september 2024 og 19. september 2024. Klagerens kontooversigt fremlægges som **bilag 4**.

Ved mail af 13. juni 2025 fastsatte selskabet erstatningen for kontanter skønsmæssigt til 5.000 kr. grundet manglende dokumentation. Selskabets mail af 13. juni 2025 fremlægges som **bilag 5**.

Selskabet sendte samtidig den samlede erstatningsopgørelse til klageren. Selskabets erstatningsopgørelse af 13. juni 2025 fremlægges som **bilag 6**.

Klageren gjorde indsigelse mod selskabets fastsættelse af erstatningen for de anmeldte kontanter ved mail af 15. juni 2025. Klagerens indsigelse af 15. juni 2025 fremlægges som **bilag 7**.

I brev af 25. juni 2025 fastholdt selskabet sin afgørelse vedrørende de anmeldte kontanter. Selskabets brev af 25. juni 2025 fremlægges som **bilag 8**.

Den 25. juni 2025 oplyste klageren, at han havde fundet et foto af 30.000 kr. taget den 15. maj 2025. Klagerens mail af 25. juni 2025 fremlægges som **bilag 9**.

Klagerens foto fremlægges som **bilag 10**.

Selskabet hævdede på baggrund af det indsendte foto den 30. juni 2025 erstatningen for anmeldte kontanter til i alt 15.000 kr., således klageren fik udbetalt yderligere 10.000 kr. Selskabets brev af 30. juni 2025 fremlægges som **bilag 11**.

Ved mail af 4. juli 2025 gjorde klageren indsigelse til selskabets klageansvarlige afdeling. Klagerens mail af 4. juli 2025 fremlægges som **bilag 12**.

Selskabets klageansvarlige afdeling fastholdt selskabets afgørelse ved mail af 21. august 2025. Selskabets fastholdelse af 21. august 2025 fremlægges som **bilag 13**.

Klageren gjorde indsigelse mod selskabets vurdering af det indsendte foto ved mail af 21. august 2025. Klagerens indsigelse af 21. august 2025 fremlægges som **bilag 14**.

Samme dag fastholdt selskabet sin afgørelse. Selskabets fastholdelse af 21. august 2025 fremlægges som **bilag 15**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen omhandler erstatningsopgørelsen efter et anmeldt indbrud, hvor selskabet har anerkendt dækning for indbruddet. Selskabet har på baggrund af den indsendte dokumentation opgjort erstatningen for kontanter skønsmæssigt til 15.000 kr. Klageren gør gældende, at han er berettiget til yderligere erstatning for kontanter i anledning af det anmeldte indbrud og fastholder sit krav på 50.000 kr. Som dokumentation for sit krav har klageren indsendt et screenshot af kontoudtog, hvor kontanthævninger fremgår samt et foto af pengesedler.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1 fremgår:

'Krav til dokumentation For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris. Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet. Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år.'

Selskabet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder ejerskab og værdi af de genstande, han har meldt stjålet, og at de anmeldte genstande var i klagerens besiddelse umiddelbart op til det anmeldte indbrud.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at han er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort af selskabet. Selskabet fastholder derfor sin afgørelse.

Ved vurderingen af sagen har selskabet særligt lagt vægt på, at der er tale om et højt krav for kontanter, og kravene til dokumentation stiger i takt med kravets størrelse.

Selskabet har ydermere lagt vægt på, at klagerens kontanthævninger ikke er i tidsnær sammenhæng med det anmeldte indbrud. Der er tale om et længere tidsrum, hvor kontanterne kan være forbrugt. Det er derfor selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at han fortsat var i besiddelse af kontantbeløbet op til det anmeldte indbrud, da beløbet kan være brugt, herunder hen over Black Friday, jul og andre mærkedage.

Klageren gør i sin mail af 25. juni 2025, jf. bilag 9, gældende, at han har fundet et billede af 30.000 kr. Det indsendte foto kan dog ikke føre til en ændring af selskabets afgørelse. Selskabet bemærker, at det ikke ud fra billedet er muligt at konstatere, at klageren havde 41.000 kr. liggende i dansk valuta. På det indsendte foto kan der med sikkerhed alene konstateres ni separate 500 kr. sedler, eller i alt 4.500 kr.

Desuden skal selskabet bemærke, at det ud fra billedets metadata er muligt at konstatere, at billedet er taget den 15. maj 2025, altså mere end 14 dage forud for det anmeldte indbrud.

Fotoet kan således hverken tjene som dokumentation eller sandsynliggørelse af, at klageren umiddelbart inden det anmeldte indbrud havde et større kontantbeløb liggende på sin bopæl.

Selskabet kan henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 101.828, hvor nævnet udtalte, at en skønsmæssig erstatning for kontanter på 5.000 kr. var i overensstemmelse med nævnets praksis. Selskabet skal bemærke, at den af selskabet fastsatte erstatning overstiger det i praksis anerkendte beløb. Kendelsen 101.828 fremlægges som **bilag 16**.

I den anledning bemærker selskabet, at den af selskabet fastsatte erstatning på 15.000 kr. samlet set overstiger såvel det af klageren sandsynliggjorte beløb på det indsendte foto på 4.500 kr. samt en skønsmæssig værdifastsættelse grundet manglende dokumentation på 5.000 kr. for henholdsvis dansk valuta og udenlandsk valuta. Endelig kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 102.143, hvor nævnet ikke fandt grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn. Nævnet udtalte i den forbindelse: *'Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke er dokumentation for kontanthævninger i tidsnær sammenhæng med indbruddet, og at klageren ikke på anden måde har godtgjort, at hun den 28/3 2024 havde 28.000 kr. i kontanter på sin bopæl. Nævnet henviser til sagerne 99647, 94535 og 98233.'*

Kendelsen 102.143 fremlægges som **bilag 17**.

Det af klageren anførte om, at klagerens børn kan bevidne, at de har set kontanterne, kan ikke føre til en ændring af selskabets stilling til sagen. Selskabet bemærker, at familiemedlemmer, herunder voksne børn, ikke kan anses for uvildige vidner, da disse i sagens natur har en interesse i sagen.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at klageren er berettiget til yderligere erstatning end allerede opgjort af selskabet. Selskabet fastholder således, at selskabets opgørelse er korrekt og i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne og praksis."

Klageren har i kommentar af 12/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

5.

104194

"Som jeg har forklaret Tryg, har min handling med at hæve kontanter udelukkende været efter opfordring fra vores regering. Regeringen har gentagende gange opfordret befolkningen til at hæve kontanter, i tilfælde af at dem der vil os ond, saboterer/hacker feks NETS. Udelukkende derfor har jeg fulgt rådet og hævet disse kontanter. Jeg kan endvidere oplyse at jeg nu har gentaget denne handling og pt ligger inde med 50.000 kr. igen. Det dokumenterende foto af 15. maj 2025 (14 dage for indbruddet) er 3 bunter a 10.000 kr (9.500 kr med et omslag af en 500 kr seddel) hvilket jeg syntes fremgår rimeligt tydeligt, i betragtning at fotoet ikke er taget til dokumentation, men blot til en orientering til min datter om at jeg havde husket ikke at have 1000 kr sedler liggende, efter disse er blevet udfaset. Sammenholdt med min dokumentation af 4 kontanthævninger a 15.000 kr og en fornuftig forklaring på hvorfor jeg har hævet pengene, mener jeg ikke der er rimelighed i ikke at være forsikringsdækket ved tyveri, som det klart fremgår af min police. Hvad yderligere kan der forventes af en forsikringskunde? Hævningsbilag / foto dokumentation / vidneudsagn fra 2 ud af mine ... børn, og en go forklaring på min handling."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af telefonnotat af 2/6 2025 fremgår bl.a.:

"Talt med hr Ft ... Ft kender ikke helt krav der er taget kontanter der har jeg oplyst at vi har brug for dok ellers bliver det lavet ud fra et skøn."

Af skærbillede af klagerens kontooversigt fremgår bl.a.:

"

September 2024				
19. sep.	Udb ATM	[REDACTED]	-15.000,00	☐
16. sep.	Udb ATM	[REDACTED]	-15.000,00	☐
Juni 2024				
25. jun.	Udb ATM	[REDACTED]	-15.000,00	☐
19. jun.	Udb ATM	[REDACTED]	-15.000,00	☐

"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt

og til hvilken pris. Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet. Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år."

Nævnet har fået forelagt fotografi af 3 bundter med 500-kronesedler

Nævnet udtaler:

Klageren havde den 1/6 2025 indbrud i sommerhuset, hvor de boede, og han anmeldte den 2/6 2025 blandt andet et erstatningskrav på 50.000 kr. for stjålne kontanter. Selskabet udbetalte først 5.000 kr. i skønsmæssig erstatning for kontanter og forhøjede efterfølgende beløbet til 15.000 kr., efter klageren havde fremlagt et fotografi af kontanter i en kasse.

Klageren har anført, at beløbet på 50.000 kr. består af 41.000 danske kroner og 950 euro. Klageren havde kontantbeløbet liggende, da regeringen har opfordret befolkningen til at have kontanter i tilfælde af, at betalingstjenester blev udsat for hackerangreb. Klageren har fremlagt kontooversigt med 4 kontanthævninger á 15.000 kr., og to af hans børn kan bevidne, at de har set kontanterne. Klageren har anført, at det ses på fotografiet af 15/5 2025 af kontanter, at der er 3 bundter med hver 10.000 kr.

Selskabet har anført, at der er anmeldt et højt kontantbeløb, hvorfor der kan stilles større krav til dokumentation. Selskabet har anført, at klagerens kontanthævninger i juni og september 2024 ikke er foretaget tidsnært til indbruddet, og at det derfor ikke kan udelukkes, at kontanterne fra hævingerne er blevet brugt forud for indbruddet. Selskabet har anført, at klagerens fotografi af 15/5 2025 af kontanter ikke viser, at der var 41.000 kr. i dansk valuta, idet der på fotografiet "med sikkerhed alene kan konstateres ni separate 500 kr. sedler, eller i alt 4.500 kr." Fotoet er taget mere end 14 dage før indbruddet og sandsynliggør ikke, at klageren på indbrudstidspunktet havde et større kontantbeløb liggende i huset. Selskabet har anført, at klagerens børn ikke kan anses som uvildige vidner. Selskabet har anført, at den skønsmæssige erstatning på 15.000 kr. overstiger, hvad klageren har sandsynliggjort, er blevet stjålet.

Ankenævnet for Forsikring

7.

104194

Det fremgår af telefonnotat af 2/6 2025, at "Talt med hr Ft ... Ft kender ikke helt krav der er taget kontanter der har jeg oplyst at vi har brug for dok ellers bliver det lavet ud fra et skøn."

Det fremgår af klagerens kontooversigt, at klageren den 19/6 2024, 25/6 2024, 16/9 2024 og 19/9 2024 har hævet 4 x 15.000 kr. i en pengeautomat.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: **"Krav til dokumentation** For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris. Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet. Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Klageren har gjort krav på erstatning for et stort pengebeløb, hvorfor der kan stilles større krav til dokumentationen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opgjort en skønsmæssig erstatning for kontanter, og at selskabet i den forbindelse har fastsat erstatningen til 15.000 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at kontanthævningerne på i alt 60.000 kr., der blev foretaget mere end 8 måneder før indbrudstyveriet, ikke beviser, at kontanterne var til stede i klagerens bolig på indbrudstidspunktet.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klagerens fotografi af kontanter ikke godtgør, at der blev stjålet 50.000 kr. svarende til 41.000 danske kroner og 950 euro ved indbruddet. På fotografiet

Ankenævnet for Forsikring

8.

104194

ses 3 bundter med 500-kronesedler. Det kan ikke umiddelbart ses, hvor mange sedler der er i hvert bundt. Der ses ingen euro.

Nævnet har henset til sagerne 99.647 og 91.893, hvor nævnet fastsatte en skønsmæssig erstatning for kontanter på 5.000 kr. Nævnet har også henset til sagerne 99.536, 99.029, 98.941, 98.371, 98.245, 96.606 og 94.686, hvor selskabet har udbetalt 5.000 kr. i skønsmæssig erstatning for stjålne kontanter. I sag 91.431 fastsatte nævnet et beløb på 10.000 kr. i erstatning for kontanter, og i sag 61.797 pålagde nævnet selskabet at udbetale 7.743 kr., der var forsikringens dækningsmaksimum for rede penge.

Det, som klageren i øvrigt har anført, herunder at regeringen har opfordret befolkningen til at have kontanter, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jørgen Steen Sørensen

formand